

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ LABORATUVAR	Dok. Kodu	FR-09
		Yayın Tar.	19.11.2022
		Rev. No	00
		Rev. Tar.	-
		Sayfa	1 / 2

Tarih	
Firma	
Değerlendiren (Adı / Soyadı / Görevi)	
Tel	
Faks	
e-Posta	

Lütfen sorulara size uygun olan cevabı veriniz. Sorularda **5 (çok iyi)**, **4 (iyi)**, **3 (orta)**, **2 (kötü)**, **1 (çok kötü)** anlamlarını taşımaktadır.

SORULAR	5	4	3	2	1
Müşteri İlişkileri					
1. Laboratuvarımızın hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz?					
2. Firma personelinin, müşteri ile iletişimindeki düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
3. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelin sizlere karşı tutumunu nasıl buluyorsunuz?					
4. Laboratuvarımız ile ilişkilerinizde ilgili kişilere ulaşmakta sorun yaşıyor musunuz?					
5. Laboratuvarımız tarafından verilen hizmetler ve teknik konular ile ilgili bilgi taleplerinizde Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelinin cevaplarını nasıl değerlendiriyorsunuz?					

Hizmet Kalitesi					
6. Laboratuvarımız analizler konusunda ihtiyaçlarınıza cevap verilebiliyor mu?					
7. Analizler taahhüt edilen sürede gerçekleşmediği zaman, Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personel durum ile ilgili gerekli bilgilendirme yapılıyor mu?					
8. Deney hizmeti sonucunda hazırlanan raporumuz anlaşılır mı ve istenilen bilgileri içeriyor mu?					



**MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ
LABORATUVAR**

Dok. Kodu	FR-09
Yayın Tar.	19.11.2022
Rev. No	00
Rev. Tar.	-
Sayfa	2 / 2

Müşteri Memnuniyeti

9. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?					
10. Aldığınız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz değerlendiriliyor ve zamanında çözümleniyor mu?					
11. Web sayfamız www.onursan.net analiz hizmetlerine yönelik bilgiler sizin için yeterli midir?					

Lütfen görüş ve önerilerinizi belirtiniz.

**ANKETİMİZE KATILIMINIZDAN VE KATKILARINIZDAN DOLAYI
TEŞEKKÜR EDERİZ.**